

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Ballerup Kommunes 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 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.

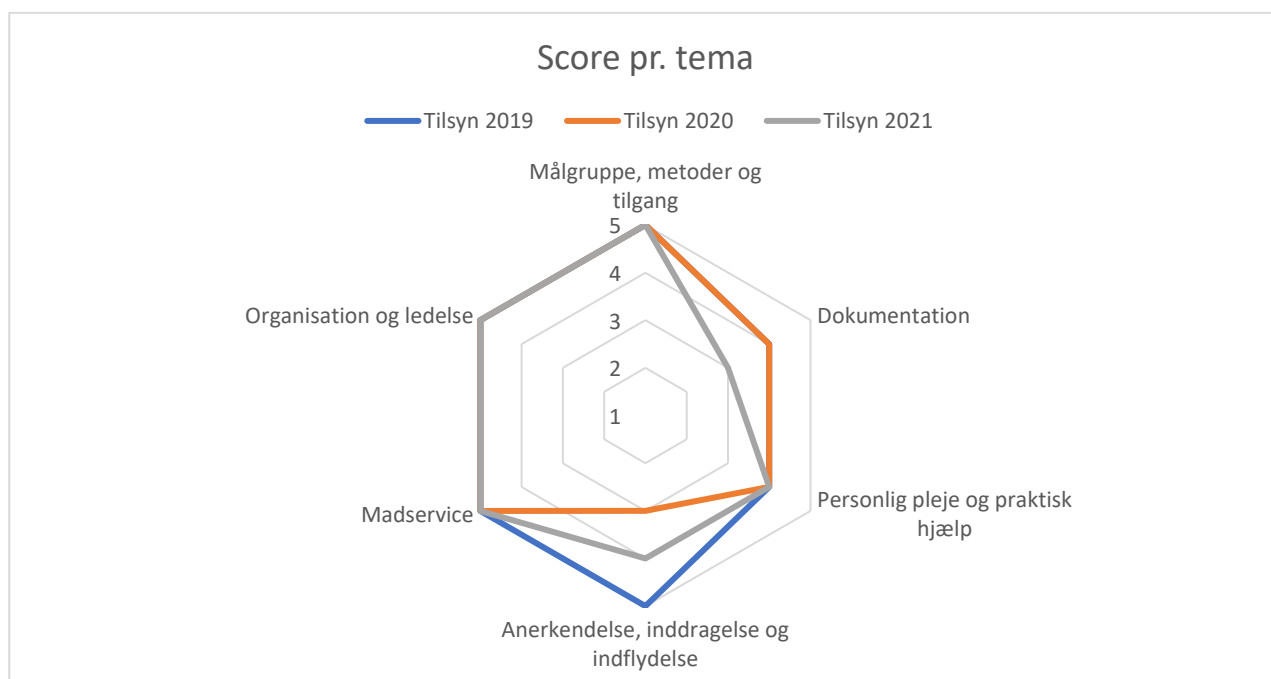
Borgerne er i høj grad tilfredse med den hjælp og service de modtager fra de faste medarbejdere, dog giver både borgere og pårørende udtryk for lav tilfredshed med mange afløsere/vikarers kvalitet i arbejdet. Medarbejdere og ledelse fremstår dygtige og engagerede og med løbende fokus på at udvikle organisationen.

Tilsynet finder, at hjemmeplejen i høj grad har taget sidste års anbefalinger til efterretning og gjort dem til genstand for faglig refleksion på både ledelses- og medarbejderniveau.

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 afstemning mellem borgere, pårørende og medarbejdere i relation til en tidsramme, hvor hjælpen forventes fremme.  Evidentia anbefaler, at vikarer eller medarbejdere fra andre teams forbereder sig på besøg ved at mestre login til Nexus, læse døgnplan og anvende de aftalte sundhedsfaglige og pædagogiske principper som teamet har beskrevet.  Evidentia anbefaler, at alle medarbejdere beskriver afvigelser og opretter relevante indsatsmål og handlinger i Nexus, evt. i samarbejde med SOSU-assistent eller sygeplejerske.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at medarbejderne fortsat indgår i faglig refleksion over gråzoner og etik i den rehabiliterende praksis, fx om hvornår en borger har for mange smerter eller er for udmattet til selv at udføre forflytning.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2020, at den planlagte undervisning omkring dokumentation suppleres med et fokus på dokumentation af målinger. Ledelsen redegør for, at alle sygeplejersker og SOSU-assistenters undervises og videndeler med ressourcepersoner. Ressourcepersoner oplærer alle faggrupper og ufaglærte i de enkelte teams.</p> <p>I 2020 var det Evidentias anbefaling, at der sikres handleanvisninger på medicinadministration, hvor indtagelsen er uregelmæssig, fx ved forglemmelse. Ledelsen beskriver, at hver enkelt situation vurderes af sygeplejen. Medarbejderne oplæres via et e-læringsystem. Ofte bringes situationen op ved Triagemøder. En medarbejder redegør for, at han dokumenterer i Nexus, når der er uregelmæssigheder i medicindoseringen. Er der tale om en UTH kontaktes SOSU assistent eller sygeplejerske og der oprettes et UTH skema, som indsendes til kommunen hver måned.</p> <p>Evidentia anbefalede i 2020, at der fortsat er fokus på at sikre kontinuiteten, herunder at flytning af faste medarbejdere mellem teams varsles til borgerne. Ledelsen beskriver, sagen er drøftet på teammøder. Det praktiseres nu, at et flyt af borgere mellem to teams varsles og en medarbejder fra begge teams samarbejder, så borger oplever tryghed i overgangen.</p> <p>Evidentia anbefalede i 2020, at der fortsat er fokus på korrekt brug af værnemidler og hygiejne, herunder brug af smykker og eget tøj. Ledelsen redegør for, at hygiejne generelt har været højt prioriteret det seneste år. Ny viden fra corona-perioden er blevet til nye gode rutiner. Udviklingssygeplejerske har faciliteret happenings, med demonstration af korrekt hygiejne og brug af værnemidler. Derudover er ledelsen opmærksom på, at medarbejderne skal have let adgang til værnemidler. Der er indført hygiejne audits, som fremover skal gennemføres to gange årligt.</p> <p>Evidentia anbefalede sidste år, at der arbejdes yderligere med at skærpe medarbejdernes</p>

opmærksomhed på at udvise anerkendelse og respekt for borgerne, samt at de bør understøtte opretholdelse af borgerens værdighed i alle situationer. Ifølge ledelsen er det et kontinuerligt indsatsområde at arbejde med at sikre borgernes værdighed. Det er drøftet i ledelse og på medarbejderniveau. Der er lavet to filmoptagelser af 'rigtig' / 'forkert' måde at tilgå og kommunikere med en borger.

## 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>Ledelsen beskriver, at målgruppen i store træk er den samme som tidligere, dog opleves en stigende kompleksitet i borgernes tilstande. Herved er opdelingen af borgere i en 'kroniker-gruppe' og en 'kognitiv-gruppe' ofte ikke relevant i praksis, da de ofte har behov for en indsats fra begge områder.</p> <p>Ledelsen redegør for de systematiske arbejdsmetoder og tilgange der praktiseres i hjemmeplejen, herunder triagering og borgerkonference. Triagering afholdes hver dag mellem 12.00 – 12.15 og faciliteres af teamledere. På triagemøder deltager altid sygeplejersker og andre relevante faggrupper. Beboerkonference er et nyt tiltag, som nu er gennemført to gange. En medarbejder beskriver beboerkonferencen meget positivt, idet den gav anledning til forbedringer hos en borger og en højere grad af faglig refleksion hos medarbejderne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at ét team arbejder med demensrejseholdets metoder og kompetenceudvikles herved. Der er endnu ikke lagt en konkret plan for videndeling til de øvrige teams. Et andet team arbejder med projekt 'I sikre hænder', under temaerne medicin, fald og infektioner.</p> <p>En medarbejder beskriver, at hun meget gerne vil lære mere om pædagogiske tilgange, som kan motivere borgerne mere.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de anvender en rehabiliterende tilgang i hjemmeplejen. Alle nye medarbejdere undervises ved introforløb og de sidemandsoplæres af en erfaren medarbejder. Ved tilsynet observeres mange gode og rehabiliterende principper, hvor medarbejderne understøtter borgernes egne initiativer, anvender en rolig og god kommunikation og tilpasser tempoet. Tilsynet observerer også en situation, hvor de rehabiliterende principper anvendes i en gråzone, hvorfor tilsynet noterer et udviklingspunkt om dette.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har fået et rum, hvor de kan træne og anviser forflytningsteknikker og introducere nye medarbejdere til hjælpemidler.</p> <p>Siden marts 2021 har hjemmeplejen arbejdet med at implementere 'selvstyrende teams'. De primære formål er kontinuitet for borgerne og medindflydelse og medansvar for medarbejderne. Ledelsen beskriver det som en god proces, hvor medarbejderne tager ansvar og indgår i selv at lave vagtplaner og kørelister. Det er hensigten, at hjemmeplejen pr. 1/1 2022 overgår helt til denne struktur, dog med sideløbende fortsatte implementeringstiltag. Der er aktuelt stillingsopslag til teamledere for aftenteams, som skal organiseres tilsvarende.</p> <p>Sygeplejen er på samme måde organiseret i selvstyrende teams og der er koblet faste sygeplejersker til hjemmeplejens teams for at understøtte kontinuiteten. Nye borgere i hjemmeplejen vurderes altid sygeplejefagligt og derefter koordineres hjælpen.</p>	

Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Tilsynet finder generelt opdaterede døgnrytmeplaner og, at dokumentationen fremstår i et godt fagligt sprog. Der findes flere eksempler på forhold, som er vanskelige at overskue i Nexus, ligesom det kan være vanskeligt at gennemskue relevans af handlingsanvisninger, der har ældre dato. Sammenholdt med tilsynets observationer og interviews med borgere og pårørende anbefaler tilsynet, at vikarer og medarbejdere fra andre teams altid forbereder sig i borgers aktuelle situation og døgnrytmeplan, så teamets plan og borgernes ønsker altid kan følges.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at alle indgår i undervisning om dokumentation i Nexus i introduktionsprogrammet. Dog nævner en medarbejder, at nogle afløsere har vanskeligt ved at logge på og bruge dokumentationssystemet.</p> <p>Ved en enkelt borger finder tilsynet det relevant at undersøge dokumentation omkring borgers ernæringstilstand. Borger er synligt mager og får, ifølge borger, ekstra tøj og tæpper på af den årsag. I dokumentationssystemet findes ingen markering i tilstandshjulet om ernæring. Under handlingsanvisninger ved ernæring findes en note fra 2019 fra en aut. klinisk diætist, at borger bør vejes hver uge og det er angivet, at det er tirsdag. Ledelsen redegør for, at der ikke praktiseres faste vejninger hos borger. Tilsynet kan ikke finde oplysninger om nuværende tiltag på ernæringstilstanden. Ved samme borger findes derimod en fyldestgørende døgnrytmeplan med tydelige individuelle hensyn og en opdateret medicinliste.</p> <p>Ved et andet eksempel findes ligeledes et tilstandshjul, der ikke er opdateret. Borger har for nyligt brækket sin skulder og er smertepåvirket ved mobilisering. I tilstandshjulet er der ikke angivet markering under smerter/ akutte smerter. Tilsynet finder dog information om et tidligere skulderbrud, hvor der potentielt er risiko for forveksling mellem tidligere og nuværende brud. Denne borgers døgnrytme plan er velbeskrevet i relation til personlig hygiejne og mad. Der findes dog ingen beskrivelse af, hvordan borger hjælpes/mobiliseres fra seng med den brækkede skulder, hvilket på tilsynsdagen ville have været gavnligt for både borger og hjælper. Helbredstilstande er ikke opdaterede.</p> <p>Ved en borger findes en meget udførlig døgnrytmeplan, som beskriver borgers behov for støtte i et roligt tempo til at klare mange ting selv. Tilsynet observerer, at medarbejderen praktiserer denne tilgang til borgeren og tilsynet vurderer, at borger er tryk ved den positive ledelse fra medarbejderen. Pårørende beskriver, at aftalerne ofte ikke følges af øvrige de medarbejderne, så borger ikke får den planlagte mad eller øvrige hjælp. Tilsynet observerer, at borgerens tøj er for stort, men finder ikke i Nexus information om vægt. Der er beskrevet en observation om vægttab ved borger fra oktober måned, med der er ikke hverken indsatsmål eller handling knyttet til denne. Det bemærkes, at der ikke er noteret afvigelser ang. 'mad og drikke' ved borgeren, hvorfor det er uklart, om alle medarbejdere er opmærksomme på problematikken og at dokumentere afvigelser fra døgnrytmeplanen.</p> <p>Ved en anden borger findes en velbeskrevet døgnrytmeplan, som præciserer, at borger skal inddrages i relation til ønsker for mad og aktiviteter. Tilsynet finder en opdateret medicinliste, som svarer til borgerens beskrivelse af sin situation og sygdomstilstande.</p> <p>Evidentia anbefaler, at alle medarbejdere beskriver afvigelser og opretter relevante indsatsmål og handlinger, evt. efter refleksion med SOSU-assistent eller sygeplejerske.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager den pleje og bistand, som de har behov for.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de følger anvisninger fra triageringsmøder og beboerkonference i den daglige pleje og omsorg.</p>	

Tilsynet erfarer, at langt overvejende af de interviewede borgere og pårørende er meget tilfredse med de faste medarbejders indsats i relation til personlig pleje og praktisk hjælp. Evidentia anbefaler, at vikarer eller medarbejdere fra andre teams forbereder sig på besøg ved at læse døgnplan og anvende de aftalte sundhedsfaglige og pædagogiske principper som teamet har beskrevet.

Tilsynet observerer hos en borger, at denne mødes med god faglighed og høj etik. Døren er lukket til badeværelset, hvor borgeren vasker sig. Medarbejderne sikrer sig flere gange, at hun er ok og de banker på døren ved henvendelse til borgeren. Da borgeren skal liftes til sengen, dækkes et håndklæde over borgeren og forflytningen sker roligt og nænsomt ved hjælp af to medarbejdere. Medarbejderne anvender rehabiliterende principper under plejen og støtter borgeren verbalt under hele forløbet.

Borgeren fortæller, at hun er meget tilfreds med den hjælp hun får og hun sætter stor pris på de faste medarbejdere. Borgeren kan fortælle hvem hun vil kontakte, hvis hun får behov for mere hjælp og hun oplever sig tryk ved den hjælp, hun får.

Hos en anden borger kan tilsynet observere, at en medarbejder står afventende og ser, at en borger med brækket skulder kæmper længe for at komme op at sidde på sengekanten. Borgeren er tydeligt smertepåvirket og udmattet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen trak situationen ud i for lang tid, før borgeren modtog både verbal og konkret fysisk støtte i mobiliseringen.

Ved en tredje borger observerer tilsynet en god og pædagogisk bevidst tilgang til en borger, som har behov for et roligt tempo. Medarbejderen formår, at udnytte tiden godt med at klargøre morgenmad, aftensmad og tøj, mens borger roligt kan vågne. Medarbejderen ruller det ene gardin fra, så der kommer lidt lys ind. Hun fortsætter med at tale med borgeren, som er tydeligt tilfreds med, at hun kan blive under dynen lindt endnu.

Et ægtepar udtrykker også stor tilfredshed med de faste hjælpere, som kommer i morgenplejen. Her er tempo og opgaver afstemt og hjælperne viser respekt for borgernes hjem. Ægteparret er ofte ikke tilfreds med hjælpen om aftenen, idet besøget afvikles forjaget. De beskriver, at borgerens støttestrømper tages af og bleen skiftes meget hurtigt, men at borgeren ikke får mulighed for at komme på toilet, selvom det er det, borgeren har behov for hjælp til.

Flere af de pårørende, som tilsynet taler med, er usikre på, om borgerne afviser hjælpen, selv om de har behov for den. Særligt når der kommer afløsere og vikarer, som ikke kender borgerne, efterlyses det, at medarbejderne har forberedt sig på besøget, kender opgaver og den nødvendige pædagogiske tilgang til at motivere borgeren til samarbejde fx om rengøring, mad og drikke. I et tilfælde er den pårørende i tvivl om, hvorvidt der bliver støvsuget ved rengøring, da hjemmehjælperen har underkendt en indkøbt støvsuger.

Ved en borger observerer tilsynet, at to medarbejdere taler internt om vagtplaner og fridage, mens de udfører nedre hygiejne ved borgeren. Hos samme borger observerer tilsynet, at medarbejderne undlader at samle synlige madrester op fra gulvet (flere kyllingeben).

Hos enkelte borgere vurderer tilsynet, at det er relevant at inddrage visitation

#### Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Medarbejderne beskriver, at de ønsker at arbejde med en høj grad af borgerens medindflydelse. De beskriver, at hvis der opstår gråzoner eller faglige tvivlsspørgsmål, så kan de tage det op ved triagemøder og evt. komme med bud på nye delmål i en handlingsplan.

Tilsynet observerer generelt en rolig, anerkendende og venlig kommunikation mellem medarbejderne og borgerne. Ét sted, hvor der er to medarbejdere til stede, observerer tilsynet at begge medarbejders kommunikationen er centreret om borgeren. Et andet sted observerer tilsynet, at to medarbejdere taler

<p>hen over hovedet på borgeren om private forhold, der ikke vedrører borgeren fx om vagtplaner og fridage.</p> <p>De borgere og pårørende, tilsynet taler med, udtrykker stor tilfredshed med de faste medarbejderes måde at inddrage borgeren på. Det beskrives, at medarbejderne kender borgerne godt og kan tage hensyn til individuelle ønsker og præferencer. Fx beskriver en borger, at hendes faste hjælper ved, hvor meget det betyder, at hendes negle er velplejede.</p> <p>Flertallet af borgerne oplever også, at afløsere og vikarer er søde. Nogle vikarer og afløsere ved ikke, hvad de skal hjælpe borgerne med, hvorfor borgerne må forklare. Andre er klar over hvilken hjælp, borgeren skal have, og hvordan det skal udføres.</p> <p>En anden borger beskriver, at han kan lave pjat med og drille de faste medarbejdere lidt. Han bliver trist til mode, når de forsvinder igen eller der kommer for mange afløsere. Nogle afløsere går ind uden at banke på, hvorfor borgeren bliver meget forskrækket.</p> <p>Tilsynet observerer ved én borger, at hun laver aftale med medarbejderen om, at hun kan ligge to minutter mere under dynen, mens kaffen løber igennem i køkkenet. Det vurderes, at der er en hyggelig tone og medarbejderen har sans for detaljer for at give borgeren en god og rolig start på dagen. Medarbejderen spørger borgeren til ønsker for mad og tøj, ligesom hun rækker borgeren en kam, så borgeren selv kan redde sit hår.</p> <p>Et ægtepar udtrykker stor tilfredshed med den hjælp de får, men de ønsker større indflydelse på tidspunktet for hjælpen, så det fx kan være indenfor en mere snæver tidsramme end nu og indeholde det toiletbesøg, som borgeren er visiteret til. En anden borger beskriver på samme vis et ønske om større indflydelse på, hvornår hun kan hjælpes i seng.</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.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at nogle borgere modtager mad fra <i>Det Danske Madhus</i>. Medarbejderne støtter ofte borgerne til det gode måltid ved at anrette og varme maden. En borger beskriver, at hun får hjælp fra hjemmeplejen til at bestille maden.</p> <p>Andre borgere køber selv ind eller får pårørende til det. I disse tilfælde bistår medarbejderne ved at smøre brød til frokost eller aftensmaden og stille det i køleskab. Medarbejderne beskriver, at de indhenter samtykke fra borgeren, hvis de kontakter pårørende for at koordinere indkøb mv.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne spørger borgerne, hvad de ønsker til morgenmad. I dokumentationssystemet ses det i flere døgnrytmeplaner, hvad borgeren er glad for at spise. Derudover er det beskrevet, at man skal spørge til borgerens ønsker på den enkelte dag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de indimellem sidder sammen med borgeren og støtter gennem hele måltidet, hvis borgeren er 'småtpisende' eller fx har problemer med dysfagi.</p> <p>En borger giver udtryk for, at hun har svært ved selv at lave mad og ønsker hjælp til dette. Tilsynet vurderer, at det kan være relevant at borgerens behov vurderes af visitationen.</p>	
<b>Tema 6. Organisation og ledelse</b>	<b>Score 5</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en kompetent ledelse, som relevant understøtter den daglige drift.</p> <p>Ledelsen beskriver, at de er udfordrede i relation til rekruttering og personale omsætning. I forlængelse af corona-situationen oplever ledelsen, at der nu er stort fokus på den fysiske afstand til arbejdet. Derfor prøver man nu at rekruttere meget lokalt.</p> <p>Ledelsen faciliterer fast kompetenceudvikling i relation til dokumentation (Nexus), UTH, forflytning,</p>	

medicinadministration mv. Derudover tilbydes supervision i særlige tilfælde, hvor der skønnes behov.

Ifølge ledelsen er der en kompetent medarbejdergruppe, hvor der tages et stort ansvar. Det er oplevelsen, at medarbejderne er glade for at arbejde i 'selvstyrende teams', om end der skal vedvarende støtte til de vanskelige situationer i teamsamarbejde.

Medarbejderne giver udtryk for et godt samarbejde internt i teams, men de kender ikke så meget til eller samarbejder med de øvrige teams.

Ledelsen har skabt gode introduktionsprogrammer for de ansatte. Dette understøttes af medarbejdernes beskrivelse. Medarbejderne tilføjer, at de forsøger at tage godt imod elever og nyansatte ved at sikre god sidemandsoplæring og inklusion i det sociale fællesskab.

Medarbejderne beskriver, at de anvender et 'rød-gul-grøn' (Teameffekt) bedømmelsessystem, hvor de kan angive, hvorvidt det har været en god eller mindre god dag. I dette system samler lederne efterfølgende op på de forhold, der er angivet.

Medarbejderne giver udtryk for, at de løfter i flok og oplever god støtte fra teamlederne og staben. *"Døren er altid åben til ledelsen"*, fortæller de.

De borgere, som tilsynet besøger og interviewer, oplever medarbejderne som dygtige og venlige. Der er markante forskelle i beskrivelsen af tilfredshed med de faste medarbejdere og afløsere. Flere borgere og pårørende udtrykker, at nogle medarbejdere ikke har kompetencer til at forstå borgernes social- og sundhedsfaglige udfordringer fx om kognitiv svækkelse, nedsat syn og nedsat tempo. Enkelte borgere har haft uheldige oplevelser med afløsere, som har glemt vigtige opgaver fx at låse medicin ud og udeblive fra et besøg hos en borger eller at tale nedsættende til en borger.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 23. og 24. november 2021
Deltagere i interviews
Lederteam Karin Kohn og Tine Nielsen Tre udviklingssygeplejersker/projektcoordinatorer Seks medarbejdere ved gruppeinterview, heraf fire SOSU-hjælpere og to SOSU-assistenten. Derudover en række medarbejdere, som var hos borgerne ved besøg. Femten borgere Fem pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske, lektor, cand.mag. Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)