



Seniorrådet

Tirsdag den 22. august 2017 - kl. 09:00
Mødecenter B, Lokale 16 på Ballerup Rådhus

Deltagere

- Birte Passer - Deltog
- Leo Andersen - Deltog
- Birte Kramhøft - Deltog
- Gert Leif Gyldvig - Deltog
- Gudrun Petersen - Deltog
- Lizzie Friis - Deltog
- Tonny Rønnborg - Deltog
- Susanne Bettina Jørgensen - Deltog
- Jette Larsen

• Punkt 1 Godkendelse af dagsorden

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Dagsordenen drøftes og efterfølgende godkendes.

Beslutning

Dagsordenen godkendt med disse bemærkninger:

Det er uacceptabelt, at der er så mange store bilag med på en gang, da det øger risikoen for ukvalificerede høringssvar. Seniorrådet opfordrer til, at sager med mange/store bilag så vidt muligt ikke behandles umiddelbart efter ferieperioder.

• **Punkt 2 Meddelelser**

Beslutning

Intet

• **Punkt 3 Orientering fra Center for Social og Sundhed**

Beskrivelse

Der blev givet en kort orientering fra Center for Social og Sundhed.

1. Kvalitetsstandards for hjemmesygepleje i Pleje og Omsorg blev godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 15. august 2017.
2. Analyse af Køkken Ballerup har været drøftet i Social og Sundhedsudvalget den 15. august 2017. Konklusionen af analysen er bl.a., at borgere er tilfredse med madkvaliteten og udbuddet af mad. Der skal arbejdes videre med at plejepersonalet får mere kendskab til de muligheder, der er at vælge i mellem i Køkken Ballerup – Måltidet skal være hyggeligt og rart – det pædagogiske måltid eksisterer ikke – men kan man gøre det på andre måder. Der skal kigges på, hvornår den varme mad skal serveres. Rent ernæringsmæssigt er det bedst at få den varme mad til aften. Der arbejdes videre med denne løsning i forhold til økonomi, personale mv.
3. Social- og Sundhedsudvalget har godkendt, at der arbejdes videre med udvidelse til fire ekstra pladser på Plejecenter Sønderhaven.

Beslutning

Taget til efterretning

• **Punkt 4 Borger-til-borger-portalen Boblberg.dk**

Sagsfremstilling

Specialkonsulent Elsebeth Fjord fra Center for Social og Sundhed kommer kl. 9.00 og giver Seniorrådet en orientering om borger-til-borger-portalen Boblberg.dk, der åbne for borgere i

Ballerup Kommune den 15. august 2017. Formålet med portalen er at styrke fællesskaberne i Ballerup Kommune.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

0 bilag

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Orienteringen om borger-til-borger-portalen Boblberg.dk tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning

• Punkt 5 Forberedelse til Regionsældrerådet

Sagsfremstilling

Som forberedelse til næste møde i Regionsældrerådet gennemgår Seniorrådet dagsordenen.

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Dagsorden gennemgås og drøftes.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger:

Tonny Rønnborg og Leo Andersen deltog på sidste møde i Regionsældrerådet.

Det næste møde i november 2017 kommer kun til at omhandle senior- og ældrerådvalg.

Referater og aktiviteter kan læses på <http://danske-aeldreraad.dk/>

• Punkt 6 Høring om tilsyn på Ballerup Kommunes korttidspladser 2017

Beskrivelse

Sagsfremstilling

Det årlige, uanmeldte tilsyn på Ballerup Kommunes korttidspladser 2017 er nu gennemført, og rapporterne beskriver tilfredsstillende forhold begge steder (Plejecenter Lindehaven og Ved Parken i Ballerup). Tilsynene er gennemført for at sikre borgertilfredshed med den leverede kvalitet, og for at leve op til serviceloven § 148a, som handler om at sikre brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Korttidspladserne har efterfølgende udarbejdet handleplaner på baggrund af tilsynets anbefalinger. Både tilsynsrapporter og handleplaner præsenteres i denne sag for Seniorrådet i høring - se vedlagte fire bilag for detaljer. Her er et resume:

Der er i juni 2017 gennemført uanmeldt tilsyn hos kommunes korttidspladser:

- Korttidspladser, Plejecenter Lindehaven - tilfredsstillende resultat
- Korttidspladser, Ved Parken - tilfredsstillende resultat

Formål

Formålet med tilsynet er at afdække, om der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der bliver gennemført hos borgerne/på stedet, samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Tilsynet indsamler data med fokus på og inspiration af det, der virker og foregår på det enkelte tilbud, herunder ressourcer, styrker og erfaringer. Ved alle tilsyn er der gennemført interview med borgere, medarbejdere og ledelse, som er sammenholdt med tilsynets observationer og gennemgang af dokumentation.

Resultat

Resultatet for tilsynet både på Plejecenter Lindehaven og på Ved Parken er gennemført med tilfredsstillende resultat. Resultatet ligger præcis i midten på vurderingsskalaen, der er inddelt i fem kategorier fra ikke tilfredsstillende til særdeles tilfredsstillende - se tilsynets samlede vurdering på henholdsvis side fire og fem i de to rapporter.

Tilsynets anbefalinger

Rapporterne pointerer et antal anbefalinger fra tilsynet:

Ved korttidspladserne på Plejecenter Lindehaven anbefaler tilsynet bla., at ledelsen fortsætter igangværende indsatser for at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, at ledelsen skærper fokus på at sikre korrekt medicinbehandling og kontrol, og at der bliver igangsat tiltag for, at alle borgere er bevidste om mål og plan for deres ophold. På personalesiden anbefaler BDO, at der ledelsesmæssigt bliver sat fokus på konsekvenserne af hyppig brug af vikarer, herunder faglighed og arbejdsmiljø.

Ved kommunens nyindrettede korttidspladser på Ved Parken, har tilsynet fokus på, at stedet fortsat er forholdsvis nyt. Anbefalingerne handler overordnet om, at ledelsen skal fortsætte fokusområdet for undervisning om korrekt og fyldestgørende dokumentation, og holde fast i planerne om at strukturere dokumentationsarbejdet, som en fast del af det daglige arbejde. Der skal sikres dokumentation af navn og cpr.nr. på alle borgernes doseringsæsker og præparater, og at der bliver igangsat tiltag for, at alle borgere er bevidste om mål og plan for deres ophold - gerne visuelt på stuerne, som også kan bidrage til at sikre en faglig refleksion i forhold til medarbejdernes rolle og ansvar i formidling til borgeren. Personalemæssigt anbefaler tilsynet, at ledelsen har større fokus på synlighed og tilstedeværelse, og ser på ønsket om flere lokale personalemøder.

Handleplaner

Korttidspladserne har udarbejdet konkrete handleplaner på baggrund af tilsynets anbefalinger. Handleplanerne er vedlagt sagen til orientering.

Det fremgår af handleplanerne, at ledelsen er i fuld gang med at effektuere anbefalingerne fra tilsynet, og der er sat gang i målrettede tiltag bl.a. med audits, tæt opfølgning og evaluering på personalemøder, og via samtaler med udvalgte borgere, samt stikprøvekontrol ved udført dokumentation.

Inden Social- og Sundhedsudvalget kan behandle tilsynsrapporterne og de tilhørende handleplaner på deres møde den 5. september 2017, skal Seniorrådet udarbejde et høringssvar.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

5 bilag (1 bilag tilknyttet efter mødet)

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Tilsynsrapporterne og handleplanerne for korttidspladserne på Plejecenter Lindehaven og Ved Parken drøftes og tages til efterretning.
2. Der udarbejdes høringssvar om tilsynsrapporterne 2017 for korttidspladserne på Plejecenter Lindehaven og Ved Parken.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger:

Seniorrådet finder, at ambitionsniveauet burde ligge højere end midt på vurderingsskalaen.

Derudover ønsker Seniorrådet, at man generelt på det sundhedsfaglige område fremover i samarbejde med apotekerne vil benytte farmakonomer til et løft af medicinhåndteringen, hvor der er problemer på flere af plejecentrene. Brug af farmakonomer vil kunne aflaste sygeplejersker, som ellers bruges til undervisning på dette område. Derved fås mere tid til sygeplejefaglige gøremål. Der skal være mere fokus på vidensdeling. Endelig tilslutter Seniorrådet sig til tilsynets anbefalinger.

Bemærkningerne fremgår også af høringssvar, der er tilknyttet referatet som bilag.

• Punkt 7 Høring om uanmeldt fagligt tilsynsbesøg på

Plejecentrene Rosenhaven og Lundehaven

Sagsfremstilling

Konsulentfirmaet BDO har på vegne af Kommunalbestyrelsen gennemført et uanmeldt fagligt tilsynsbesøg på Plejecenter Rosenhaven den 9. maj og Plejecenter Lundehaven den 19. maj 2017 begge beliggende i Skovlunde. Der foreligger nu rapporter fra begge tilsynsbesøg, som tidligere er udsendt til Seniorrådet.

Det uanmeldte faglige tilsynsbesøg tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af det enkelte plejecenter med fokus på sundhedsfaglig dokumentation, medicinhåndtering og administration, velfærdsteknologi og træningsfaciliteter, personlig pleje, praktisk hjælp, mad og måltider, rehabilitering, omgangsform og sprogbrug, aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser, bemanning og personalesituation samt medarbejderkompetencer og udvikling. Tilsynet undersøger, hvordan forholdene i plejecentrene er, herunder hvordan man lokalt lykkes med at implementere de forskellige udviklingstiltag, der løbende igangsættes. Udfra dette anbefaler tilsynet, hvor der er forbedringsmuligheder.

Helt overordnet vurderer tilsynet, at både Plejecentrene Rosenhaven og Lundehaven er plejecentre med meget tilfredsstillende forhold, og det er tilsynets vurdering, at begge plejecentre har fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne fra tilsynene i 2016. Tilsynet har anbefalinger til følgende fokusområder:

Plejecenter Rosenhaven:

- Anbefaler, at der iværksættes en indsats, der har fokus på udarbejdelse af individuelle og fyldestgørende helhedsbeskrivelser og indsatsområder i den sundhedsfaglige dokumentation.
- Anbefaler i forhold til én beboer, at ledelsen på Plejecenter Rosenhaven iværksætter et tiltag, der medvirker til, at beboeren oplever at blive inddraget og dermed opnår forståelse og tilfredshed med håndteringen af beboers medicin.
- Anbefaler, at plejecentret fortsætter med at arbejde målrettet med måltidssituationen på alle afdelinger, herunder at sikre ro og trivsel omkring måltiderne, medarbejdernes opmærksomhed på beboernes behov for fx ekstra støtte eller specialkost samt inddragelse af beboerne i samtalen og udeladelse af privatsnak mellem medarbejderne.
- Anbefaler, at ledelsen bør overveje, hvordan køkken og pleje kan samarbejde med henblik på at sikre, at plejemedarbejderne har nødvendig viden om sluttilberedning, anretning og servering.
- Anbefaler, at omgangsform og sprogbrug drøftes i medarbejdergruppen, således at alle medarbejdere har en respektfuld og anerkendende tilgang til beboerne.
- Anbefaler, at ledelsen oplyser medarbejderne om proceduren i forhold til afholdelse af MUS.

Plejecenter Lundehaven:

- Anbefaler, at ledelsen på plejecentret iværksætter et tiltag i forhold til medicindosering og -håndtering, der sikrer, at der ikke foretages efterdoseringer, samt at doseringsæsker

hos alle beboere har markering med navn og cpr.nr.

- Anbefaler, at der i den sundhedsfaglige dokumentation er fokus på, at indsatsområderne er fyldestgørende beskrevet og opdaterede.
- Anbefaler, at der overvejes, hvorvidt fællesarealerne kan holdes lidt mere rene og ryddelige, således at disse fremstår indbydende og tilgængelige.
- Anbefaler, at plejecentret fortsætter med at arbejde målrettet med måltidssituationen på alle afdelinger, herunder at sikre ro og trivsel omkring måltiderne.

Efter tilsynsbesøgene har ledelsen udarbejdet handleplaner for Plejecentrene Rosenhaven og Lundehaven.

Inden Social- og Sundhedsudvalget kan behandle tilsynsrapporterne og de tilhørende handleplaner på deres møde den 5. september 2017, skal Seniorrådet udarbejde et høringssvar.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

6 bilag (1 bilag tilknyttet efter mødet)

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Tilsynsrapporterne og handleplanerne for Plejecentrene Rosenhaven og Lundehaven drøftes og tages til efterretning.
2. Der udarbejdes høringssvar om tilsynsrapporterne for Plejecentrene Rosenhaven og Lundehaven.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger

Seniorrådet er tilfreds med, at helhedsvurderingen for de to plejecentre er "meget tilfredsstillende". Seniorrådet er enige i BDO's forslag til forbedringer.

Bemærkningerne fremgår også af høringsvar, der er tilknyttet referatet som bilag.

• Punkt 8 Høring om uanmeldt fagligt tilsynsbesøg på Plejecentrene Toftehaven og Sønderhaven

Sagsfremstilling

Konsulentfirmaet BDO har på vegne af Kommunalbestyrelsen gennemført et uanmeldt fagligt tilsynsbesøg på Plejecenter Toftehaven i Ballerup den 27. april og Plejecenter Sønderhaven i Måløv den 8. maj 2017. Der foreligger nu rapporter fra begge tilsynsbesøg.

Det uanmeldte tilsynsbesøg tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af det enkelte plejecenter med fokus på sundhedsfaglig dokumentation, medicinhåndtering og administration, velfærdsteknologi og træningsfaciliteter, personlig pleje, praktisk hjælp, mad og måltider, rehabilitering, omgangsform og sprogbrug, aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser, bemanning og personalesituation samt medarbejderkompetencer og udvikling. Tilsynet undersøger, hvordan forholdene i plejecentrene er, herunder hvordan man lokalt lykkes med at implementere de forskellige udviklingstiltag, der løbende igangsættes. Ud fra dette anbefaler tilsynet, hvor der er forbedringsmuligheder.

Helt overordnet vurderer tilsynet, at Plejecenter Toftehaven er et plejecenter med tilfredsstillende forhold og Plejecenter Sønderhaven er et plejecenter med meget tilfredsstillende forhold. Det er endvidere tilsynets vurdering, at begge plejecentre har fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne i 2016. Tilsynet har anbefalinger til følgende fokusområder:

Plejecenter Toftehaven:

- Anbefaler, at ledelsen iværksætter nogle indsatser, der kan styrke medarbejdernes indsigt i Ballerup Kommunes værdier og visioner med henblik på at sikre en fælles forståelse for den overordnede retning og for opgaveløsningen på plejecentret.
- Anbefaler, at plejecentret fortsætter de igangværende indsatser i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, herunder at der sikres overensstemmelse mellem helbredsoplysninger og beboernes medicinliste.
- Anbefaler, at der udarbejdes en procedure for rengøring af hjælpemidler, der sikrer, at disse fremstår rene.
- Anbefaler, at plejecentret iværksætter en vidensdeling på tværs af afdelingerne for at sikre, at samtlige afdelinger arbejder målrettet med måltidssituationen, herunder medarbejdernes rolle og ansvar under måltiderne.
- Anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes en plan for at optimere arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne, således at planlægning af ressourcerne i højere grad tager udgangspunkt i beboernes behov og sikrer beboerne en højere grad af kontinuitet omkring de faste medarbejdere.

Plejecenter Sønderhaven:

- anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der kan styrke medarbejdernes indsigt i Ballerup Kommunes værdier og visioner, således at medarbejderne bliver i stand til at koble de overordnede værdier til pleje- og omsorgsopgaverne i praksis. Herved kan der sikres en fælles forståelse for den overordnede retning og for opgaveløsningen på plejecentret.
- anbefaler, at plejecentret fortsætter de igangværende indsatser i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, herunder at dokumentere indsatsområder i relation til rehabilitering.
- anbefaler, at plejecentret fortsætter det gode arbejde med at bevidstgøre alle medarbejdere om arbejdsgange i forhold til anskaffelse af hjælpemidler og få øget opmærksomhed på brugen af plejecentrets ressourcepersoner på området.
- anbefaler, at der udarbejdes en procedure eller arbejdsgang for rengøring af køkkenerne, så disse altid fremstår rene og pæne.
- anbefaler, at plejecentret fortsætter med at arbejde målrettet med måltidssituationen på alle afdelinger, herunder at sikre ro og trivsel omkring måltiderne, således at praktiske opgaver udføres, når måltider er afsluttet.
- anbefaler, at der er fokus på at lytte og have dialog med beboerne, således at beboerne i højere grad føler sig set, hørt og medinddraget i eget liv og hverdag.

Efter tilsynsbesøgene har ledelsen udarbejdet handleplaner for Plejecentrene Toftehaven og Sønderhaven.

Inden Social- og Sundhedsudvalget kan behandle tilsynsrapporterne og de tilhørende handleplaner på deres møde den 5. september 2017, skal Seniorrådet udarbejde et høringssvar.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

6 bilag (1 bilag tilknyttet efter mødet)

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Tilsynsrapporterne og handleplanerne for Plejecentrene Toftehaven og Sønderhaven drøftes og tages til efterretning.

2. Der udarbejdes høringssvar til tilsynsrapporterne for Plejecentrene Toftehaven og Sønderhaven.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger:

Seniorrådet finder, at ambitionsniveauet på plejecenter Toftehaven bør være højere, men er tilfredse med, at Plejecenter Sønderhaven nu bedømmes som "meget tilfredsstillende". Seniorrådet er enige i BDO's anbefalinger, men ønsker specielt mere fokus på maden og spisesituationen på Plejecenter Sønderhaven og på brug af velfærdsteknologi.

Bemærkningerne fremgår også af høringssvar, der er tilknyttet referatet som bilag.

• Punkt 9 Høring om uanmeldt fagligt tilsynsbesøg på Plejecentrene Egely og Kirstinehaven

Sagsfremstilling

Konsulentfirmaet BDO har på vegne af Kommunalbestyrelsen gennemført et uanmeldt fagligt tilsynsbesøg på Plejecenter Egely den 22. marts 2017 og Plejecenter Kirstinehaven den 7. april 2017 begge beliggende i Ballerup. Der foreligger nu rapporter fra begge tilsynsbesøg.

Det uanmeldte tilsynsbesøg tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af det enkelte plejecenter med fokus på sundhedsfaglig dokumentation, medicin håndtering og administration, velfærdsteknologi og træningsfaciliteter, personlig pleje, praktisk hjælp, mad og måltider, rehabilitering, omgangsform og sprogbrug, aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser, bemanning og personalesituation samt medarbejderkompetencer og udvikling. Tilsynet undersøger, hvordan forholdene i plejecentrene er, herunder hvordan man lokalt lykkes med at implementere de forskellige udviklingstiltag, der løbende igangsættes. Udfra dette anbefaler tilsynet, hvor der er forbedringsmuligheder.

Helt overordnet vurderer tilsynet, at både Plejecentrene Egely og Kirstinehaven er plejecentre med meget tilfredsstillende forhold. Det er endvidere tilsynets vurdering, at begge plejecentre har fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne i 2016. Tilsynet har anbefalinger til følgende fokusområder:

Plejecenter Egely:

- Anbefaler, at plejecentret fortsætter de igangværende indsatser i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, således at denne altid fremstår ajourført. Tilsynet anbefaler herunder, at fokus skærpes på at sikre overensstemmelse mellem helbredsoplysninger og beboerens medicinliste.

- Anbefaler, at fokus skærpes på at sikre, at alle doseringsæsker er markeret med beboerens navn og cpr.nr.

Plejecenter Kirstinehaven:

- Anbefaler, at plejecentret skaber fokus på at sikre den røde tråd mellem helhedsbeskrivelser, medicinlister og indsatsområder, således at de beskrevne indsatser og handlinger altid er i overensstemmelse og fremstår ajourførte.
- Anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, således at PPS i højere grad anvendes som et dagligt redskab. Tilsynet anbefaler, at det over for medarbejderne italesættes, hvorledes brugen af PPS kan være et nyttigt redskab ved eksempelvis undervisning og opdatering af viden.
- Anbefaler, at plejecentret italesætter betydningen af at sikre ro og trivsel omkring måltiderne, således at praktiske opgaver udføres, når måltider er afsluttet. Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter, hvorledes der sikres korrekt støtte til indtagelse af et måltid, således at hjælp til indtagelse altid sker i øjenhøjde med beboeren.

Efter tilsynsbesøgene har ledelsen udarbejdet handleplaner for Plejecentrene Egely og Kirstinehaven.

Inden Social- og Sundhedsudvalget kan behandle tilsynsrapporterne og de tilhørende handleplaner på deres møde den 5. september 2017, skal Seniorrådet udarbejde et høringssvar.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

5 bilag (1 bilag tilknyttet efter mødet)

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Tilsynsrapporterne og handleplanerne for Plejecentrene Egely og Kirstinehaven drøftes og tages til efterretning.
2. Der udarbejdes høringssvar til tilsynsrapporterne for Plejecentrene Egely og

Kirstinehaven.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger:

Seniorrådet er tilfredse med den samlede vurdering og kan tilslutte sig BDO's anbefalinger. Seniorrådet konstaterer generelt endvidere en positiv effekt af ansættelse af aktivitetsmedarbejdere på plejecentrene.

Bemærkningerne fremgår også af høringssvar, der er tilknyttet referatet som bilag.

• Punkt 10 Eventuelt

Beskrivelse

1. Opmærksomhedspunkt at der kopieres på begge sider, når der udsendes dagsorden.
2. Det forlyder, at byggeri af ældreboliger på Banegårdspladsen i Ballerup ikke bliver til noget.
3. Der mangler at blive uddelt ca. 300 blade vedrørende valg til Seniorrådet. Birte Passer varetager dette.
4. Deltagelse i Tina Lose Jensen's jubilæum den 1. september 2017.

Beslutning

Taget til efterretning

• Punkt 11 TILLÆGSDAGSORDEN Høring med private leverandører af personlig og praktisk hjælp 2017

Indhold

Sagsfremstilling

Det årlige tilsyn med kommunens to private leverandører af personlig og praktisk hjælp er gennemført med henholdsvis særdeles tilfredsstillende forhold og mindre tilfredsstillende forhold. Tilsynene er, ligesom sidste år, gennemført ved det eksterne firma BDO Statsautoriseret Revisionsaktieselskab og skal sikre borgertilfredshed med den leverede kvalitet, og samtidig opfylde servicelovens § 151 med krav om årligt tilsyn hos alle leverandører af personlig og praktisk hjælp.

Ballerup Kommune har siden 2015 gjort brug af de to nuværende private leverandører på området, ud over kommunens egen hjemmepleje. De private leverandører er rekrutteret gennem godkendelsesmodellen - det vil sige, at de har søgt Hjælpe midler og Visitation i Center for Social Sundhed om at blive godkendt som privat leverandør af personlig og praktisk hjælp, ud fra kommunens prisbetingelser og kvalitetskrav.

Der er i maj 2017 gennemført uanmeldt tilsyn hos:

- P.Obel Hjemmepleje Service - mindre tilfredsstillende resultat
- Jasmin Hjemmepleje Service - særdeles tilfredsstillende resultat.

Formål

Formålet med tilsynet er at afdække, om der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der bliver gennemført hos borgerne samt at bidrage til løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Målområder

Tilsynet vurderer otte målområder (fx. dokumentation, rehabilitering, kommunikation samt sundhedsfremme og forebyggelse). Ved alle tilsyn er der gennemført interview med borgere, medarbejdere og ledelse, som er sammenholdt med tilsynets observationer og gennemgang af virksomhedernes dokumentation. Tilsynsrapporterne og handleplan fra P.Obel er vedlagt sagen til orientering. I tilsynsrapporterne ses den samlede vurdering på side 5.

Resultat

Resultatet for tilsynet præsenteres på en fem-delt vurderingsskala, som spænder fra ikke tilfredsstillende, over tilfredsstillende til særdeles tilfredsstillende i toppen af skalaen.

Det flotte top resultat hos Jasmin Hjemmepleje Service (særdeles tilfredsstillende) taler for sig selv, og tilsynet har ingen anbefalinger om nye tiltag eller fokusområder - og derfor er der heller ikke udarbejdet handleplaner fra leverandøren. Visitationen følger op på samarbejdet med Jasmin Hjemmepleje Service i efteråret ved det almindelige årlige samarbejds møde.

Resultat for P. Obel (mindre tilfredsstillende) ligger midt på vurderingsskalaens nederste halvdel. Visitationen gennemførte derfor i starten af juli et opfølgingsmøde med P. Obel på baggrund af tilsynsrapporten, for at sikre tiltag i forhold til tilsynets anbefalinger og udarbejdelse af handleplan. P. Obel har på baggrund af rapporten og det afholdte møde kommenteret på anbefalingerne fra tilsynet (se bilag) og iværksat tiltag og forbedring af virksomhed og praksis:

- Efter en periode med udfordringer, oplever P.Obel nu at have succes med at rekruttere faglært personale med de rette kompetencer til opgaver relateret til personlig pleje. Der er således forventning om, at kontraktens krav overholdes.
- P. Obel vil både via personalemøde og ved direkte kontakt til relevante borgere, søge at inspirere og motivere brugerne til at benytte klippekortsordningen mere.
- P.Obel er opmærksomme på, at sikre overensstemmelse mellem visiteret og disponeret

tid hos borgerne. Ansvarsområdet vil fremover være placeret på P. Obels administrative personale, og der samarbejdes fortsat med Visitationen om efterregulering af visiterede ydelser ud fra skiftende behov m.m. hos den enkelte borger.

- P.Obel oplyser, at alle medarbejdere er bekendt med proceduremappen, og at de altid kan søge supervision og vejledning hos de administrative medarbejdere.
- Der er iværksat en arbejdsgruppe for implementering af en målrettet indsats i forhold til uddybende og opdaterede døgnrytmeplaner for borgerne, så virksomheden fremover kan leve op til kravspecifikationer på området.
- P. Obel vil sikre, at medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende, rehabiliterende og forebyggende indsatser. Der er en forventning om, at kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen er i fokus, og at P.Obel sikrer mindst mulig flow i antallet af medarbejdere, der kommer hos den enkelte borger, bl.a. ved faste ruter i alle vagter.
- P.Obel vil sikre, at der er afsat tid til daglig dokumentation.

Der bliver afholdt opfølgningsmøde mellem Visitationen og P. Obel igen i løbet af september 2017 for at fastholde udvikling og tiltag ud fra tilsynets anbefalinger.

Seniorrådet skal udarbejde høringssvar, inden Social- og Sundhedsudvalget kan behandle tilsynsrapporterne og handleplanen fra P. Obel på møde den 5. september 2017.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

4 bilag (1 bilag tilknyttet efter mødet)

Beslutningen træffes af

Kommunalbestyrelsen

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Tilsynsrapporterne og handleplan for P.Obel drøftes og tages til efterretning.
2. Der udarbejdes høringssvar om tilsynsrapporterne 2017 for de private leverandører af personlig og praktisk hjælp.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger:

Seniorrådet finder, at Jasmin hjemmeplejeservice yder et tilfredsstillende arbejde, men finder, at P. Obel er meget problematisk. Seniorrådet ønsker at få oplyst, hvor mange borgere der omfattes af de to hjemmeplejefirmaer i tilsynsrapporterne. Seniorrådet er enige i tilsynets anbefalinger og anbefaler derudover, at Ballerup Kommune genvurderer samarbejdet med P. Obel, hvis ikke forholdene er forbedret væsentligt ved næste tilsyn.

Bemærkningerne fremgår også af høringssvar, der er tilknyttet referatet som bilag.

• Punkt 12 TILLÆGSDAGSORDEN Høring om tilsyn i Ballerup Kommunes hjemmepleje

Sagsfremstilling

Der er i maj 2017 gennemført uanmeldt fagligt tilsyn i den kommunale hjemmepleje.

Formålet med tilsynet er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af hjemmeplejens rammer og indhold.

Tilsynet indsamler data via gennemgang af faglig dokumentation, observationer samt interview af borgere og medarbejdere. Der er interviewet 14 borgere og 14 medarbejdere.

Resultat - borgernes udsagn:

Borgerne synes, de får den hjælp, de har behov for, og er generelt tilfredse med kvaliteten og plejen, som tilrettes efter ønsker og vaner. Borgerne er tilfredse og trygge med hjælpen til medicindosering. Der tages hånd om bekymringer, og der opleves en anerkendende og respektfuld kommunikation med medarbejderne. Borgere i rehabiliteringsforløb beskriver kendskab til de opstillede mål, og udtrykker stor tilfredshed med den træning, de modtager i forhold til personlig og praktisk hjælp.

Ballerup Kommunes rengøringsstandard opleves som mindre tilfredsstillende, og der gives udtryk for, at der er mange vikarer specielt i aftenvagten.

Resultat - vurdering af medarbejderne:

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange ved ændringer i borgerens situation. De kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt redegøre for, hvorledes hjælpen skal udføres hos den enkelte borger. Der er et godt kendskab til borgernes behov,

ønsker og vaner, og medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes borgeren og dennes ressourcer medinddrages i plejen (denne forståelse er markant bedre i rehabiliteringsteamet). Der kan redegøres for observationerne ved hjælp til medicinindtagelse, og der kan redegøres fagligt for arbejdsgange i forbindelse med medicinadministration. Ligeledes beskrives systematiske arbejdsgange i forhold til opgaven med medicindosering.

Tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejen er, at der generelt er tilfredsstillende forhold, men da hjemmeplejen fortsat ikke er helt i mål med den sundhedsfaglige dokumentation og da tilsynet finder to doseringsfejl, gives vurderingen "mindre tilfredsstillende forhold".

I tilsynsrapporten på side 21 ses vurderingsskalaen, hvor niveauerne er adskilt af en til to mangler. Medicinfejl vægter højt. Tilsynsrapporten er vedlagt som bilag.

Tilsynet har ni anbefalinger til hjemmeplejen:

- Ydelsesoversigt er ajourført, så der er overensstemmelse mellem visiteret og disponeret tid.
- Måltrettet indsats om korrekt udfyldelse af helhedsbeskrivelser.
- Sikre formidling af gældende instrukser til alle medarbejdere.
- Måltrettet indsats i korrekt udfyldelse af døgnrytmeplaner.
- Beskrivelse i døgnrytmeplaner tager afsæt i den rehabiliterende indsats.
- Faglig fokus på større borgertilfredshed i rengøringshjælpen.
- Fortsætter arbejdet med rehabilitering og triagering.
- Fælles forståelse af dokumentation og evaluering af indsatsområder.
- Igangsætter initiativer, der sikrer overholdelse af Sundhedsstyrelsens retningslinjer for medicinhåndtering.

På baggrund af tilsynets anbefalinger har hjemmeplejen udarbejdet en handleplan, som er vedlagt som bilag.

I forhold til de to medicinfejl er det vigtigt at bemærke, at hjemmeplejens systematiske tilgang til medicinhåndtering bevirker, at hjælperen vil opdage, at der er en fejl i antallet af piller, og derfor i situationen vil handle herpå. Dels sikre, at der følges op på det nu og her og dels sikre, at der indrapporteres en UTH (utilsigtet hændelse), så fejl efterfølgende kan forebygges.

Tilsynets anbefalinger er sammenfaldende med de udviklingstiltag, der allerede nu arbejdes med i hjemmeplejen.

Inden Social- og Sundhedsudvalget kan behandle tilsynsrapporten og den tilhørende handleplan på deres møde den 5. september 2017, skal Seniorrådet udarbejde et høringssvar.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

3 bilag (1 bilag tilknyttet efter mødet)

Beslutningen træffes af

Seniorrådet

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at

1. Tilsynsrapport og handleplan om Ballerup Kommunes hjemmepleje drøftes og tages til efterretning.
2. Der udarbejdes et høringssvar om Ballerup Kommunes hjemmepleje.

Beslutning

Indstillingen godkendt med disse bemærkninger:

Seniorrådet er ikke tilfredse med, at den samlede vurdering er "mindre tilfredsstillende". Seniorrådet støtter BDO's anbefalinger til forbedring af forholdene. Seniorrådet ønsker, at konklusionen findes i afsnittet "sagsfremstilling", som det er tilfældet i alle andre punkter.

Bemærkningerne fremgår også af høringssvar, der er tilknyttet referatet som bilag.

Source URL: <http://ballerup.dk/dagsorden/seniorraadet-22-08-2017>