

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Din Private Døgnpleje

Oktober 2020



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

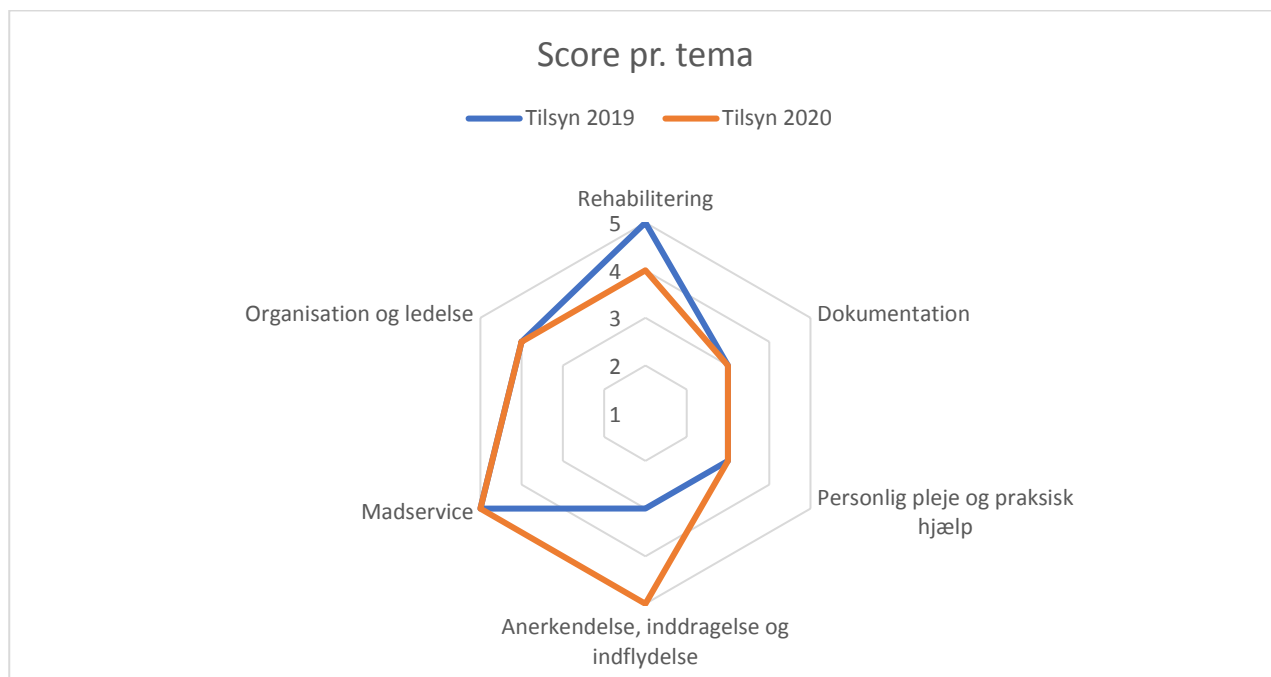
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Din Private Døgncpleje. Det er vores vurdering, at leverandøren samlet set er et velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Din Private Døgncpleje er fortsat i en proces med at udvikle sig både med hensyn til faglighed og dokumentation. Medarbejdere og ledere fremstår engagerede og har fokus på at levere en god ydelse til 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
<p><b>Fokusområder</b></p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats for at sikre en praksis, hvor medarbejderne observerer og handler relevant, når de hygiejniske forhold i borgerens hjem er utilstrækkelige. Det vil sige, at medarbejderne løbende holder øje med, om fx toilettet eller køkkenet er tilstrækkeligt rent i perioden mellem den praktiske hjælp.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på at sikre, at opfølgning på observationer dokumenteres.</p> <p>Evidentia anbefaler, at de ugentlige møder med hjemmesygeplejen genoptages hurtigst muligt, eventuelt som virtuelle møder.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på korrekt anvendelse af mundbind samt overholdelse af afstandskrav.</p>
<p><b>Udviklingspunkter</b></p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler at det overvejes, om der kan tilbydes arbejdstøj til medarbejderne, som passer til de forskellige årstider. Derved kan det undgås, at medarbejderne bruger privat tøj.</p>

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet relevant med anbefalingerne fra sidste tilsyn. Det kan dog konstateres at det fortsat er nogle af de samme udfordringer, som går igen og der er derfor givet anbefalinger igen i år. Det gælder dokumentation af opfølgning på observationer. Det gælder også i forhold til opmærksomhed på hygiejne.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes ud fra relevante metoder og tilgange. Målgruppen er blandet. Der er en del borgere med misbrug og/eller misbrugsrelaterede helbredsskader, samt borgere med en psykiatrisk diagnose.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de støtter borgerne i at bevare deres kompetencer. Det gøres bl.a. ved at motivere borgerne til selv at gøre det, de kan, både i den personlige pleje og i forbindelse med praktisk hjælp. Under besøg hos borgerne, kan tilsynet observere flere eksempler på, hvordan der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte beboernes egne ressourcer.</p>	

<p>Medarbejdere og ledelse lægger vægt på betydning af løbende at observere borgerne. Hvis medarbejderen oplever, at der er en forandring hos borgeren, spørger man først borgeren om årsag og/eller ringer ind til assistenten på kontoret for at få sparring. Hvis det er akut, kan medarbejderen selv tilkalde hjemmesygeplejen eller få telefonisk sparring.</p>	
<b>Tema 2. Dokumentation</b>	<b>Score 3</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at der nogen grad arbejdes målrettet med dokumentation. Der ses generelt opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende døgnrytmeplaner. I en døgnrytmeplan er beskrivelse af hjælp om natten fra 2018 og fra en anden leverandør.</p> <p>Tilstandene er i nogen grad knyttet op på indsatsmål og handlingsanvisninger.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i flere tilfælde mangler at blive fulgt op på et observationsnotat. Fx efter udskrivelse fra sygehus, hvor der bør laves en status om borgerens tilstand efter indlæggelse. Et andet eksempel er et notat om, at medarbejderne, der omgås den pågældende borger, bør kende til SCA-metoden. Der kan ikke redegøres for, om notatet er set eller om de pågældende medarbejdere kender metoden.</p> <p>Ifølge medarbejderne tjekker de ved hver vagt de observationer, som er blevet skrevet siden sidst. Alle medarbejdere kan tilgå Nexus via telefon. Det er fortsat varieret, hvor trykke de er ved at skulle skrive selv, men der er altid mulighed for at få hjælp hos en assistent på kontoret.</p>	
<b>Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp</b>	<b>Score 3</b>
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne 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. Det sker bl.a. gennem den daglige triagering, som foretages om morgenen af koordinatorene. Her gennemgås eventuelle forandringer og medarbejderne får besked om, hvis der er noget særligt de skal gøre eller være opmærksomme på.</p> <p>Som regel kommer medarbejderne ud til faste borgere. I de tilfælde kender man borgeren godt og lægger med det samme mærke til eventuelle forandringer. Når man kommer ud til at en ny borger eller en, som man ikke har været hos længe, kan man læse døgnrytmeplanen for at være opdateret på, hvilke opgaver der skal løses og hvordan. Ofte sker det dog, at medarbejderne ved morgenmødet spørger kollegerne, om de kender borgeren.</p> <p>Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for forebyggende arbejde, fx i forhold til urinvejsinfektioner.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov.</p> <p>En borger, som er svagtseende og dårligt gående, ønsker at få fysioterapi igen, så han kan træne sin gangfunktion. Medarbejderen har givet besked om dette til kontoret, som varetager videre kontakt med visitationen.</p> <p>Hos en borger kan tilsynet observere, at toilettet er uhygiejnisk. Medarbejderen, som kommer i dagligdagen, har ikke opdaget dette. Ved sidste års tilsyn fandt tilsynet et lignende tilfælde. Derfor vurderer tilsynet, at der er behov for, at ledelsen sætter fokus på medarbejdernes ansvar for at sikre, at hjemmet er i en tilstrækkelig hygiejnisk stand.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne er iklædt privat tøj oven på deres uniform. De skal tage privat tøj af, når de er i borgernes hjem, men dette overholdes ikke i alle tilfælde.</p>	

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med en positiv og høflig attitude. Det er væsentligt at spørge ind til borgere og udvise ægte interesse for vedkommende. Det betyder ifølge medarbejderne meget for borgerens humør.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med medarbejderne, som opleves flinke og rare.</p> <p>Under besøg hos borgerne kan tilsynet observere en god omgangstone og kommunikation. Det er tydeligt, at medarbejderne og borgerne kender hinanden godt.</p>	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejderne har en særlig opmærksomhed på småtspisende borgere og bruger tid på at få deres måltider til at blive indbydende. Der kan også være afsat tid til at medarbejderen kan sidde hos borgeren, indtil denne er kommet godt i gang med at spise. En medarbejder spiser sin egen madpakke hos en borger, da det virker meget motiverende på borgerens lyst til at spise.</p> <p>Nogle borgere vejes jævnlige, hos andre holder medarbejderne øje med, hvor meget mad der smides ud i løbet af en uge.</p> <p>En borger, som bl.a. får hjælp til at smøre frokost og varme aftensmaden, er meget tilfreds med hjælpen. Han får det mad, som han godt kan lide.</p>	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt internt samarbejde. Ifølge ledelsen har de satset bevidst på at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø og det har resulteret i en relativ stor stabilitet i medarbejdergruppen. Det kan dog være svært at rekruttere medarbejdere til aftenvagten.</p> <p>Flere af de faglige mødefora har været aflyst siden marts, som følge af corona-restriktionerne. Nu er man langsomt ved at starte op igen. Det gælder fx konferencer og plejegruppemøder, som er de faglige fora, hvor borgernes drøftes.</p> <p>Det tidligere samarbejde med hjemmesygeplejen, som deltog ugentligt i møder med både koordinatore og udekørende personale, har været suspenderet siden marts. Tilsynet vurderer, at det kan være relevant at undersøge om hjemmesygeplejen kan deltage online.</p> <p>For at styrke de faglige kompetencer og bevidsthed hos medarbejderne afholdes der refleksionsmøder, hvor kommunikationskonsulenten drøfter etik, moral og dilemmaer med medarbejderne gruppevis. Samme konsulent underviser også i demens og giver medarbejderne sparring i konkrete situationer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at coronasituationen håndteres relevant. Der er løbende fokus på anvendelse af værnemidler, opdatering af instrukser mv. Der er fortsat behov for at have fokus på korrekt anvendelse af mundbind samt overholdelse af afstandskrav.</p>	

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 28. oktober kl. 12.30-16
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder Mette Prenild Souschef Tre medarbejdere Tre borgere
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil 24295052, e-mail mcr@evidentia.dk