

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Din Private Døgnpleje

November 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

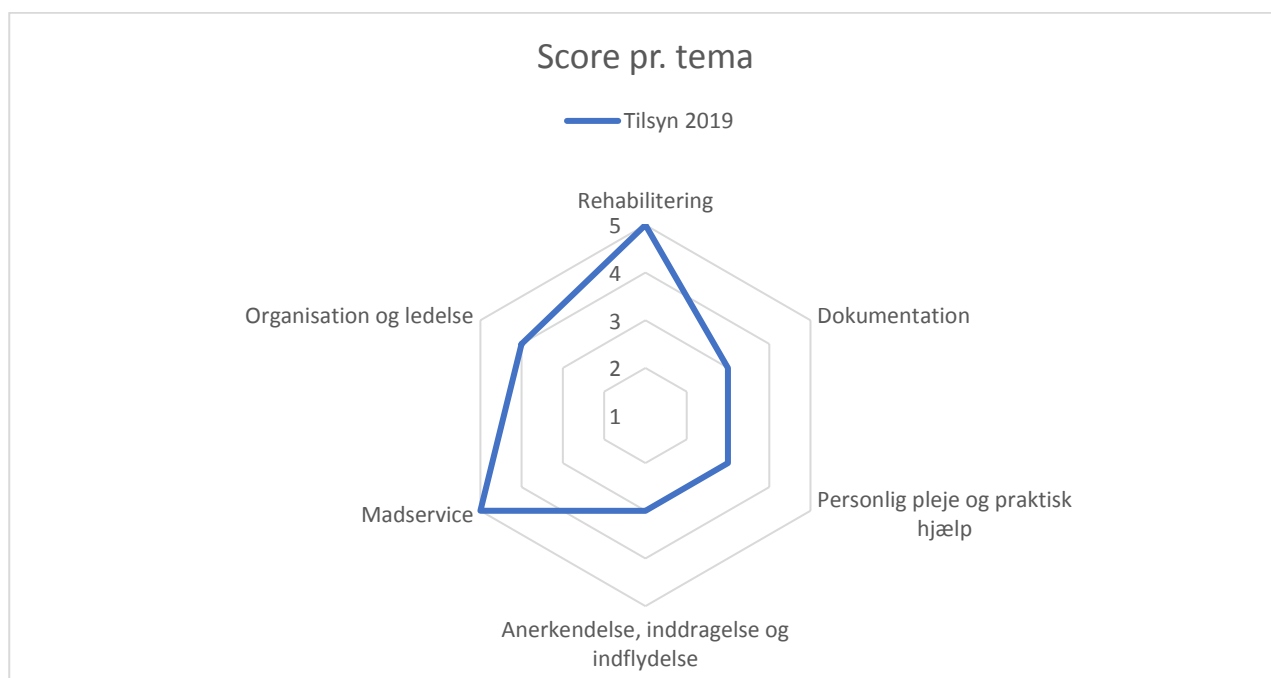
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Din Private Døgnpøje. Det er vores vurdering, at leverandøren samlet set lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Din Private Døgnpøje er på mange måder et velfungerende tilbud med dygtige og dedikerede medarbejdere, som arbejder fokuseret med at levere god pleje og omsorg for borgerne. Samtidigt har tilbuddet en række udfordringer, hvoraf en del allerede er i gang med at blive håndteret. Det gælder fx omkring dokumentationen. Desuden kan tilsynet konstatere nogle meget konkrete, men alvorlige udfordringer, som det kræver en fokuset indsats fra ledelsen at rette op på.

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 på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats for at sikre, at alle medarbejdere efterlever retningslinjer vedrørende håndhygiejne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at alle medarbejdere kommunikerer og agerer respektfuldt og anerkendende over for borgerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er indgående fokus på at sikre kvaliteten af dokumentationen, særligt med hensyn til om og hvordan der er handlet på observationer.</p> <p>Ligeledes anbefales det, at Din Private Døgncpleje retter henvendelse til visitationen i de tilfælde, hvor der kan konstateres uoverensstemmelser mellem borgers aktuelle tilstand og de beskrevne tilstande og indsatsmål. Ligeledes bør ledelsen bede visitationen om at markere, om borgerne har taget stilling til om de ønsker livsforlængende behandling/genoplivning.</p> <p>Det anbefales, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til, hvordan de kan kontrollere medicinskemaet elektronisk inden udleveringen. Ligeledes at der implementeres en fast praksis omkring, at medarbejderne kvitterer for udlevering.</p> <p>Hos en konkret borger bør det fremgå af døgnrytmeplanen, at medarbejderen skal kontrollere og eventuelt rengøre toiletkummen ved alle besøg.</p>
<p>Udviklingspunkter</p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at drøfte med medarbejderne hvad det betyder, at det er borgerens hjem. Tilsynet foreslår at tage udgangspunkt i det konkrete eksempel, hvor medarbejdere - muligvis af hensyn til miljøet - undlader at tage en pose med brugte bleer med ud i skraldespanden, fordi den ikke er fyldt.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Det er tilsynets vurdering, at der aktuelt og fokuseret arbejdes med at rette op på de udfordringer, som både det kommunale tilsyn og Styrelsen for Patientsikkerhed har udpeget og givet anbefalinger i forhold til. Det sker bl.a. ved at medarbejderne har fået adgang til at skrive i Nexus og tilgå systemet fra deres telefoner, når de er borgernes hjem.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for, hvordan de arbejder med den rehabiliterende tilgang i dagligdagen. Medarbejderne kan give fine eksempler på, hvordan de møder den enkelte borger og forholder sig til, hvor mange ressourcer borgeren har på det aktuelle tidspunkt og herud fra afvejer, hvor meget støtte borgeren har behov for i situationen.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er det væsentligt at møde borgerne med respekt og anerkendelse og skabe en tryk relation til disse. Det er grundlaget for at kunne yde den nødvendige hjælp til alle borgere. Ikke mindst over for de borgere, som er karakteriseret af misbrug eller som har psykiske diagnoser, hvilket er gældende for en relativt stor del af borgerne.</p> <p>Under tilsynet kan der observeres fine eksempler på, hvordan der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer, både i forbindelse med personlig pleje og i måltidssituationer. Ligeledes kan medarbejderne redegøre relevant for, hvordan de anvender den rehabiliterende tilgang i hverdagen. Borgere og pårørende giver udtryk for, at de også oplever, at dette er tilfældet.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er igangsat en relevant indsats i forhold til dokumentationen. Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår delvist opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Tre døgnrytmeplaner er meget velbeskrevne og giver et relevant billede af borgerens behov og ressourcer. Et par andre døgnrytmeplaner mangler i vid udstrækning opdatering.</p> <p>Der kan ligeledes findes meget fine eksempler på handleanvisninger, mens andre er mangelfulde.</p> <p>DPD må ikke redigere i tilstande eller indsatsmål, som varetages af visitationen. Da der kan konstateres flere eksempler på, at tilstandene ikke er aktuelle eller opdaterede, ligesom der kan mangle indsatsmål for nogle visiterede ydelser, vurderer tilsynet, at der er relevant for DPD at rette henvendelse til visitationen med henblik på opdatering.</p> <p>Der ses flere eksempler på, at der er fulgt relevant op på observationer, så det er tydeligt, at der er handlet på disse. For en borger er der ikke lavet dokumenteret observationer i flere måneder og for andre er det ikke dokumenteret, om og hvordan der er handlet på observationer. Det gælder fx i et tilfælde, hvor hjemmesygeplejen konstaterer medicinfejl over en periode på 14 dage.</p> <p>Ifølge ledelsen er der i forlængelse af tilsynet fra Styrelsen for Patientsikkerhed igangsat en proces, hvor medarbejderne har fået adgang til at skrive i Nexus, så dokumentationen bliver tidstro. Der er dog en række udfordringer dels med det rent tekniske, dels i forhold til at vænne medarbejderne til at arbejde med dokumentationen direkte i systemet. Hidtil har medarbejderne dokumenteret på papir, mens koordinatorene har skrevet ind i systemet. Det kræver en væsentlig indsats og kompetenceudvikling hos flere af medarbejderne.</p> <p>Aktuelt er koordinatorene i gang med at gennemgå alle døgnrytmeplaner med dagvagterne, hvilket herefter skal gentages med aften- og nattevagterne. Formålet er at sikre, at alle døgnrytmeplaner er aktuelle og udfyldt korrekt. En medarbejder gennemskriver alle døgnrytmeplaner efter en god skabelon. Koordinatorerne vil fremadrettet have til opgave at overvåge dokumentationen og kvaliteten af denne, samt sparre med, vejlede og oplære medarbejdere.</p>	

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder. Scoren 3 gives, fordi der er observeret en alvorlig udfordring omkring håndhygiejne, samt udsagn fra pårørende.</p> <p>Ifølge ledelsen afholdes der løbende plejegruppemøder, hvor medarbejderne mødes gruppevis – blandede faggrupper og vagtlag – og gennemgår borgerne, videndeler og sparrer med hinanden. I disse grupper bruges der også tid på at gennemgå dokumentationen. Der holdes ligeledes plejekonferencer omkring konkrete borgere, hvor der er et særligt behov for at sikre den røde tråd i plejen og en ensartet praksis over døgnet.</p> <p>Der holdes som noget relativt nyt ugentlige møder med hjemmesygeplejen og med deltagelse af både koordinatore og udekørende personale. Dagsordenen kan skifte fra uge til uge.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem kendskab til borgernes behov, gennem døgnrytmeplan og borgers livshistorie, samt sparring med kolleger. Medarbejderne oplever, at de gennem plejegruppemøderne har mulighed for at drøfte, fx hvad den bedste praksis er omkring en borger, samt få et godt indblik i borgers behov.</p> <p>Hos en borger udleverer en medarbejder medicin uden at kontrollere medicinskemaet, som forefindes elektronisk, idet medarbejderen ikke er bekendt med, hvordan hun skal finde det. Ej heller kvitteres der elektronisk for udlevering.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de i høj grad er tilfredse med hjælpen. Et par af borgerne giver dog udtryk for, at hjælpen ikke helt lever op til deres behov, fx ønsker en borger mere støtte til praktiske opgaver, som opleves meget svære at overkomme. De fleste af de medarbejdere, som kommer hos borgeren, vil dog gerne hjælpe med lidt ekstra, fx ryste dynen eller tage skrald med ud.</p> <p>De to pårørende, som tilsynet taler med, er generelt tilfredse med hjælpen. Dog er en pårørende meget utilfreds med, at aftenvagten spørger borgeren, som er delvis dement, om vedkommende ønsker at få skiftet bleen. Borgerne afslår dette og det resulterer i, at borgeren bliver gennemvåd i løbet af aftenen. Den pårørende efterspørger, at medarbejderne har en anden tilgang, så borgeren ikke sættes i en valgsituation.</p> <p>Samme pårørende har dertil en oplevelse af, at der ikke er handlet relevant i forbindelse med tryksår og risiko for dehydrering. Den pårørende mener, at medarbejderen fra DPD har henvendt sig flere gange til hjemmesygeplejen, som ikke har reageret i tide.</p> <p>Tilsynet kan konstatere, at der er udarbejdet relevante procedurer og retningslinjer, som er samlet i en mappe på kontoret. Ved en observation kan det konstateres, at en medarbejder ikke følger retningslinjer omkring håndhygiejne med alvorlig risiko for sundhedsmæssige konsekvenser.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at der er behov for at sætte fokus på omgangsform og kommunikation. Selv om de fleste borgere giver udtryk for, at de i meget høj grad bliver mødt med anerkendelse og respekt af medarbejderne, så oplever to borgere, at enkelte medarbejdere taler nedsættende til dem eller agerer på en måde, som borger oplever som uværdigt.</p> <p>Borgerne og de pårørende er meget glade for de medarbejdere, som kommer hos dem fast. De omtales i meget rosende vendinger og opleves som fagligt dygtige.</p> <p>De pårørende oplever, at de har et godt samarbejde med DPD og med de faste medarbejdere. De inddrages og informeres i et passende omfang og møder altid venlighed, når de ringer ind på kontoret.</p>	

Tilsynet kan under besøg hos to af borgerne observere en anerkendende omgangstone og kommunikation, hvor medarbejderne udviser stort nærvær og empati.	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. En medarbejder kan redegøre for, hvordan hun hos flere borgere har et særligt fokus på borgers ernæring og kan bidrage til at borger får spist sin mad ved at sidde sammen med borger under dennes måltid.</p> <p>Ligeledes kan tilsynet observere flere situationer, hvor medarbejderne yder hjælp til måltid på en rehabiliterende måde og med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov.</p>	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og kompetent ledelse med relevant ledelsesmæssig uddannelse og -erfaring. Ledelsen fremstår reflekterede og med relevant fokus på den igangværende implementeringsproces omkring dokumentationssystemet.</p> <p>For at sikre en god medarbejdertrivsel og øge den faglige bevidsthed afholdes der med mellemrum refleksionsmøder med medarbejderne, hvor der sættes fokus på dels arbejdsmiljø og arbejdsglæde, dels på de faglige metoder, herunder rehabilitering. Medarbejderne giver udtryk for, at disse møder er meget velfungerende.</p> <p>Der er løbende fokus på faglig udvikling, fx inden for viden om demens, forflytning og dokumentation. DPD er godkendt som praktikplads og har som regel to elever tilknyttet. Der er ifølge ledelsen et godt samarbejde med Ballerup Kommune, både med hensyn til visitationen, hjemmesygeplejen og hjælpemidler.</p> <p>DPD har fået tildelt midler fra fælleskabspuljen og afholder derfor en række arrangementer for borgerne, herunder udflugter, julefrokost mv. for at give borgerne mulighed for at skabe nye relationer. Det har hidtil været med høj deltagelse fra borgerne.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for at der er et godt internt samarbejde og en god trivsel på arbejdspladsen.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 18. november 2019 kl. 8.30- 16.30.
Deltagere i interviews
Direktør og ejer Mette Prenild Souschef Daglig leder Seks medarbejdere Fem borgere og to pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (24 29 50 52, mcr@evidentia.dk)